

REGULAMENTO DE COMUNICAÇÃO DE IRREGULARIDADES

Entidade
CRRF – Brokerage, Lda. (CrediSegur)

Versão
1.1

Em vigor desde
7 de outubro de 2026

Índice

1. Objeto	1	8. Proteção contra retaliação	3
2. O que pode ser denunciado	1	9. Direitos da pessoa visada	4
3. Quem pode denunciar	2	10. Denúncia externa e divulgação pública	4
4. Como apresentar uma denúncia	2	11. Proteção de dados pessoais	4
5. Quem recebe e trata as denúncias	2	12. Registo das denúncias	5
6. Tratamento e prazos	3	13. Divulgação e incumprimento	5
7. Confidencialidade	3	14. Aprovação e entrada em vigor	5

1. Objeto

O presente Regulamento estabelece as regras do canal de denúncia interna (doravante «Canal de Denúncias») da CRRF – Brokerage, Lda., que atua com a marca CrediSegur (doravante «CrediSegur»), sociedade por quotas com sede na Rua da Terça, n.º 11, Casal de Ermio, 3200-010 Lousã, NIPC 509447970: como se apresenta uma denúncia, quem a recebe e trata, os prazos de resposta, a confidencialidade e a proteção de quem denuncia.

O Regulamento é elaborado ao abrigo da Lei n.º 93/2021, de 20 de dezembro, que estabelece o regime geral de proteção de denunciadores de infrações e transpõe a Diretiva (UE) 2019/1937, e, quanto à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, do artigo 20.º da Lei n.º 83/2017, de 18 de agosto, na medida em que seja aplicável à atividade da CrediSegur.

2. O que pode ser denunciado

Podem ser denunciadas infrações cometidas, que estejam a ser cometidas ou cujo cometimento se possa razoavelmente prever, bem como as tentativas de as ocultar, no contexto da atividade da CrediSegur e nos termos da Lei n.º 93/2021, designadamente nos domínios:

- dos serviços, produtos e mercados financeiros e da prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo;
- da defesa do consumidor;
- da proteção da privacidade e dos dados pessoais e da segurança da rede e dos sistemas de informação;
- da criminalidade violenta, especialmente violenta e altamente organizada, e da criminalidade organizada e económico-financeira;
- e dos demais domínios previstos na lei.

Podem ainda ser comunicadas outras irregularidades na atividade da CrediSegur, como fraude, abuso, negligência, conflitos de interesses não declarados, violações das regras de conduta aplicáveis à intermediação de crédito e à mediação de seguros ou das políticas, dos procedimentos e dos controlos internos de prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo.

O Canal de Denúncias não se destina a reclamações de clientes sobre um serviço ou um contrato. Essas seguem as vias de reclamação indicadas nos Termos e Condições do site e no Livro de Reclamações.

3. Quem pode denunciar

Pode apresentar uma denúncia qualquer pessoa que tenha tido conhecimento da infração no contexto da sua relação profissional com a CrediSegur, ainda que essa relação já tenha terminado ou ainda não tenha começado, nomeadamente:

- trabalhadores;
- prestadores de serviços, consultores, parceiros, subcontratados e fornecedores, e quem trabalhe sob a sua supervisão;
- sócios e membros dos órgãos sociais;
- estagiários e voluntários, remunerados ou não;
- candidatos a qualquer destas funções.

4. Como apresentar uma denúncia

A denúncia pode ser apresentada por escrito:

- através do formulário do Canal de Denúncias, em www.credisegur.pt/pt-PT/whistleblower;
- por e-mail para sede@credisegur.pt;
- por carta para a sede da CrediSegur (Rua da Terça, n.º 11, Casal de Ermio, 3200-010 Lousã), com a menção «Confidencial – Canal de Denúncias».

As denúncias enviadas para sede@credisegur.pt são lidas apenas por Ricardo Ferreira. Se a denúncia visar a gerência, deve ser enviada por e-mail para crrf360@sapo.pt, endereço lido apenas por Carla Rodrigues, ou por carta ao seu cuidado, para a mesma morada.

Não são admitidas denúncias verbais. A denúncia que chegue por outra via, ou a pessoa não designada, é de imediato encaminhada, sem alterações, às pessoas designadas, ficando quem a recebeu obrigado a guardar sigilo.

A denúncia pode ser **identificada ou anónima**. Quem quiser receber as comunicações previstas neste Regulamento pode indicar um contacto (por exemplo, um endereço de e-mail) sem ter de se identificar.

Para que a denúncia possa ser analisada, deve descrever os factos com o maior detalhe possível: o que aconteceu, quando, onde, quem esteve envolvido e, se existirem, os elementos de prova disponíveis.

5. Quem recebe e trata as denúncias

As denúncias são recebidas e tratadas pelas pessoas designadas por decisão escrita da gerência da CrediSegur: Ricardo Ferreira, gerente, e Carla Rodrigues, sócia não gerente. Ambos exercem a função com independência, imparcialidade, confidencialidade e ausência de conflitos de interesses.

Quando a denúncia visar uma das pessoas designadas, ou alguém com quem esta tenha um conflito de interesses, essa pessoa fica excluída do tratamento da denúncia, que é assegurado por outra pessoa designada sem qualquer envolvimento nos factos.

Quando a denúncia visar a gerência, é recebida e tratada por Carla Rodrigues, sem participação nem acesso do visado. Se for necessário para garantir a imparcialidade, a análise é confiada a entidade externa independente, sujeita às mesmas garantias.

Só as pessoas designadas têm acesso às denúncias e à informação que as acompanha.

O Canal de Denúncias garante a exaustividade, a integridade e a conservação das denúncias e impede o acesso de pessoas não autorizadas.

6. Tratamento e prazos

- a) **Aviso de receção.** No prazo de 7 dias a contar da receção, o denunciante que tenha indicado um contacto é notificado da receção da denúncia e informado, de forma clara e acessível, dos requisitos, das autoridades competentes e da forma e admissibilidade da denúncia externa.
- b) **Análise.** As pessoas designadas praticam os atos internos adequados à verificação dos factos e, se for o caso, propõem as medidas necessárias para pôr termo à infração, incluindo a abertura de procedimento interno ou a comunicação às autoridades competentes.
- c) **Resposta.** No prazo máximo de 3 meses a contar da data da receção da denúncia, o denunciante é informado das medidas previstas ou adotadas para dar seguimento à denúncia e da respetiva fundamentação.
- d) **Resultado.** O denunciante pode pedir, a qualquer momento, que lhe seja comunicado o resultado da análise efetuada, no prazo de 15 dias após a respetiva conclusão.

As denúncias anónimas sem indicação de contacto são analisadas nos mesmos termos, não sendo possível, nesse caso, enviar as comunicações previstas neste ponto.

7. Confidencialidade

A identidade do denunciante, bem como a informação que, direta ou indiretamente, permita deduzi-la, tem natureza confidencial e é de acesso restrito às pessoas responsáveis por receber ou dar seguimento às denúncias. A mesma confidencialidade abrange a identidade dos terceiros mencionados na denúncia.

A obrigação de confidencialidade estende-se a todas as pessoas que tenham recebido informações sobre a denúncia, ainda que não sejam responsáveis por lhe dar seguimento.

A identidade do denunciante só pode ser divulgada em cumprimento de obrigação legal ou de decisão judicial, sendo o denunciante previamente informado, por escrito, dos motivos da divulgação, salvo se essa informação comprometer as investigações ou os processos judiciais relacionados.

8. Proteção contra retaliação

É proibido qualquer ato de retaliação contra o denunciante que, de boa-fé e tendo fundamento sério para crer que as informações são verdadeiras no momento da denúncia, comunique uma infração nos termos deste Regulamento e da lei.

Considera-se retaliação o ato ou a omissão que, em contexto profissional e motivado pela denúncia, cause ou possa causar ao denunciante, de modo injustificado, danos patrimoniais ou não patrimoniais, incluindo as ameaças e as tentativas.

Presumem-se retaliação, até prova em contrário, quando praticados até dois anos após a denúncia, designadamente: a alteração das condições de trabalho, a suspensão do contrato, a avaliação negativa de desempenho, a não renovação ou a não conversão de contrato a termo, o despedimento e a resolução de contrato de fornecimento ou de prestação de serviços. A sanção disciplinar aplicada ao denunciante nesse período presume-se abusiva.

A proteção estende-se a quem auxilie o denunciante no procedimento de denúncia, a terceiros ligados ao denunciante que possam ser alvo de retaliação num contexto profissional e às pessoas coletivas ou equiparadas detidas ou controladas pelo denunciante.

O denunciante anónimo que venha a ser identificado beneficia da mesma proteção.

A denúncia feita nos termos da lei não constitui, por si, fundamento de responsabilidade disciplinar, civil, contraordenacional ou criminal do denunciante. Os direitos e as garantias do denunciante não podem ser objeto de renúncia ou limitação por acordo, sendo nulas as cláusulas contratuais que limitem ou impeçam a apresentação ou o seguimento de denúncias.

A apresentação de denúncias de má-fé, sabendo que as informações são falsas, não beneficia desta proteção e pode ter consequências disciplinares e legais.

9. Direitos da pessoa visada

A pessoa visada pela denúncia mantém todos os direitos e garantias que a lei lhe reconhece, incluindo a presunção de inocência e as garantias de defesa.

A sua identidade é confidencial nos mesmos termos da identidade do denunciante.

10. Denúncia externa e divulgação pública

O denunciante pode apresentar denúncia externa às autoridades competentes, nos termos e nas condições previstas na Lei n.º 93/2021, entre as quais, conforme a matéria, o Banco de Portugal, a Autoridade de Supervisão de Seguros e Fundos de Pensões (ASF), a Comissão Nacional de Proteção de Dados, o Ministério Público e o Mecanismo Nacional Anticorrupção (MENAC).

Existindo este Canal de Denúncias, o denunciante pode recorrer à denúncia externa quando:

- tenha motivos razoáveis para crer que a infração não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida a nível interno ou que existe risco de retaliação;
- tenha apresentado denúncia interna sem que lhe tenham sido comunicadas as medidas previstas ou adotadas nos prazos indicados no ponto 6;
- a infração constitua crime ou contraordenação punível com coima superior a 50 000 €.

A divulgação pública de uma infração só beneficia da proteção legal quando o denunciante tenha motivos razoáveis para crer que a infração pode constituir um perigo iminente ou manifesto para o interesse público, que não pode ser eficazmente conhecida ou resolvida pelas autoridades competentes ou que existe risco de retaliação mesmo em caso de denúncia externa; ou quando tenha apresentado denúncia interna e externa, ou diretamente denúncia externa, sem que tenham sido adotadas medidas adequadas nos prazos legais.

11. Proteção de dados pessoais

Os dados pessoais recebidos através do Canal de Denúncias são tratados pela CRRF – Brokerage, Lda., enquanto responsável pelo tratamento, apenas para receber e dar seguimento às denúncias, em cumprimento da obrigação legal resultante da Lei n.º 93/2021 e no respeito pelo Regulamento Geral sobre a Proteção de Dados.

Os dados manifestamente irrelevantes para o tratamento da denúncia não são conservados e são imediatamente apagados.

As denúncias e a informação que as acompanha são conservadas durante 5 anos e, independentemente desse prazo, durante a pendência de processos judiciais ou administrativos relacionados com a denúncia.

As comunicações relativas à prevenção do branqueamento de capitais e do financiamento do terrorismo, e os relatórios a que deem lugar, são conservados pelo prazo previsto no artigo 51.º da Lei n.º 83/2017 e mantidos à disposição das autoridades setoriais.

O titular dos dados pode exercer os seus direitos através de sede@credisegur.pt, nos termos da Política de Privacidade da CrediSegur, sem prejuízo das restrições que a lei estabeleça para proteger a confidencialidade da denúncia e das investigações.

Os dados podem ser comunicados às autoridades competentes quando a lei o imponha. O titular dos dados pode apresentar reclamação à Comissão Nacional de Proteção de Dados.

12. Registo das denúncias

A CrediSegur mantém um registo das denúncias recebidas, com a data de receção, as medidas adotadas e o estado de cada denúncia, de acesso restrito às pessoas designadas.

13. Divulgação e incumprimento

O Regulamento é dado a conhecer a todos os trabalhadores e colaboradores da CrediSegur, no momento da admissão e sempre que seja revisto.

A violação deste Regulamento, em especial do dever de confidencialidade e da proibição de retaliação, constitui infração disciplinar, sem prejuízo da responsabilidade contraordenacional, civil ou criminal prevista na lei.

14. Aprovação e entrada em vigor

A presente versão 1.1 do Regulamento foi aprovada pela gerência da CRRF – Brokerage, Lda. a 7 de outubro de 2026 e entra em vigor nessa data, substituindo a versão 1.0, em vigor desde 5 de outubro de 2026. É revisto sempre que a lei o exija ou que a experiência de funcionamento do Canal de Denúncias o justifique, e está disponível em www.credisegur.pt/pt-PT/whistleblower.